

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN  
SERTA PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1 Hasil Pengolahan Data .....	13
2 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perumahan, kawasan permukiman, dan pertanahan, termasuk pengajuan izin, penanganan rumah tidak layak huni (RTLH) yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupten Katingan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupten Katingan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online melalui aplikasi elektronik Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) Pemerintah Kabupaten Katingan dimana pengguna layanan akan mengisi kuesioner elektronik yang linknya disebarakan melalui media sosial Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupten Katingan atau melalui WhatsApp pengguna layanan yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupten Katingan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri Oleh responden sebagai penerima layanan melalui link elektronik-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) dan hasilnya diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan cara ini penerima layanan secara aktif dapat melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan pada 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei tersebut ditutup.

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya (Tahun 2024), jumlah populasi penerima layanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan adalah sebanyak 125 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcieand Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei.

Kepuasan Masyarakat adalah 48 orang

Tabel 2.1 Tabel Krejcie and Morgan

Rypulasi	Sauvel	Rypulasa	Sauvel	FbpuLxsi	
10	10	220	140	t 200	291
	14	230	144	1300	297
20		240	143	1400	302
25		250		500	306
30	28			1600	310
35	32	270		1700	313
40		230	(62		317
	40	290		1900	320
50		300	169	2000	322
	48	320		2200	327
60	32	340		2400	331
65		360	136	2600	335
70		380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
30	66	420	201	3500	346
	70			4000	331
90	73	460	210	4 500	334
	76	480		3000	337
200	80		217	6000	361
no	36		226	7000	364
: 20	92	600	234		367
130		630	242	gono	368
140	103	.	248	0000	370
			234	1 5000	
160	1 13	200	260.	20000	377
: 70			266		379
130	123	900	269	40000	380
	127		274	50000	381
200	1.32	1000	273	75000	382

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 48 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	30	63%
		PEREMPUAN	18	38%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	2%
		SLTP	1	2%
		SLTA	24	50%
		DIII	0	0%
		SI	18	38%
		S2	4	8%
3	PEKERJAAN	PNS	24	50%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	24	50%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A		32%
		LAYANAN B		21%
		LAINNYA		11%

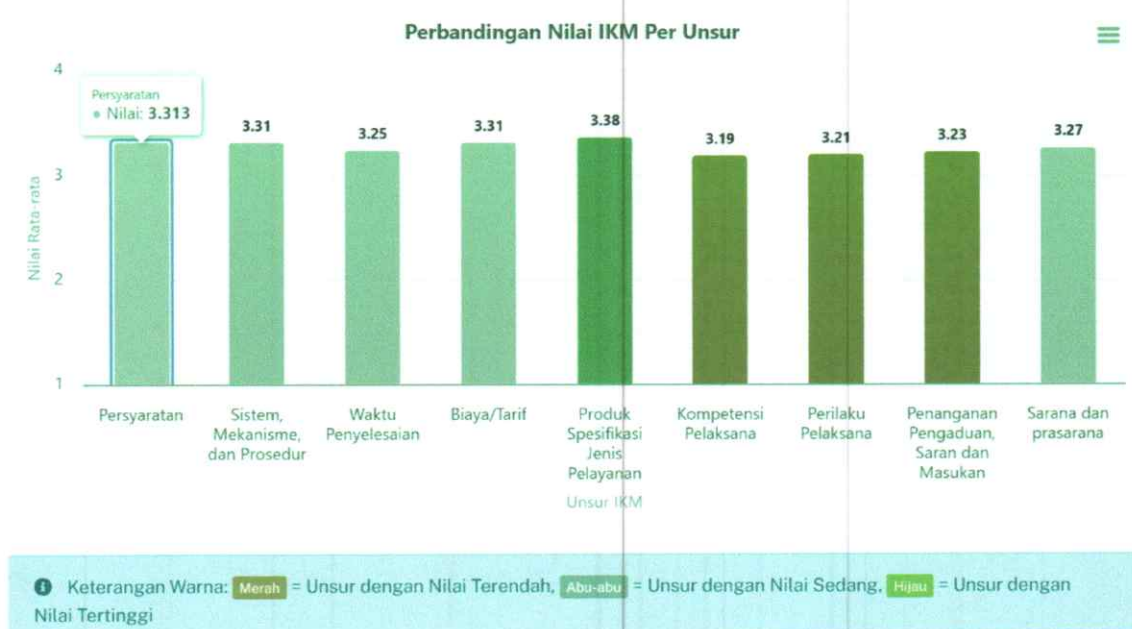
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,31	3,31	3,25	3,31	3,38	3,19	3,21	3,23	3,27
<b>Kategori</b>		<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>81,77 (B Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,19. Selanjutnya Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,21 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya Penanganan Pengaduan Pengaduan, Sarana dan Masukan yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah ketiga.
2. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai Sedang terendah yaitu 3,25. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai sedang kedua yaitu 3,27, Sedangkan Persyaratan dan Sistem Mekanisme, dan Biaya/Tarif mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,31.
3. Sedangkan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,38.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- 'Navigasi di situs web/aplikasi e-SKM terasa kurang intuitif, sering kali sulit menemukan menu yang dibutuhkan dengan cepat. Saran mohon untuk memperbaiki alur navigasi dengan menyederhanakan menu dan menambahkan fungsi pencarian yang efektif agar pengguna lebih mudah menemukan informasi atau layanan yang dibutuhkan”.
- 'Program sangat baik untuk membantu masyarakat yang tidak mampu memperbaiki rumah masyarakat’.
- Dibuat juknis yang cukup jelas Diberi anggaran yang cukup
- “Tingkatkan terus kualitas pelayanan sehingga memuaskan masyarakat”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- “Untuk pelayanannya buka link dan nomor handphone untuk pelayanan”
- “Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi”.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

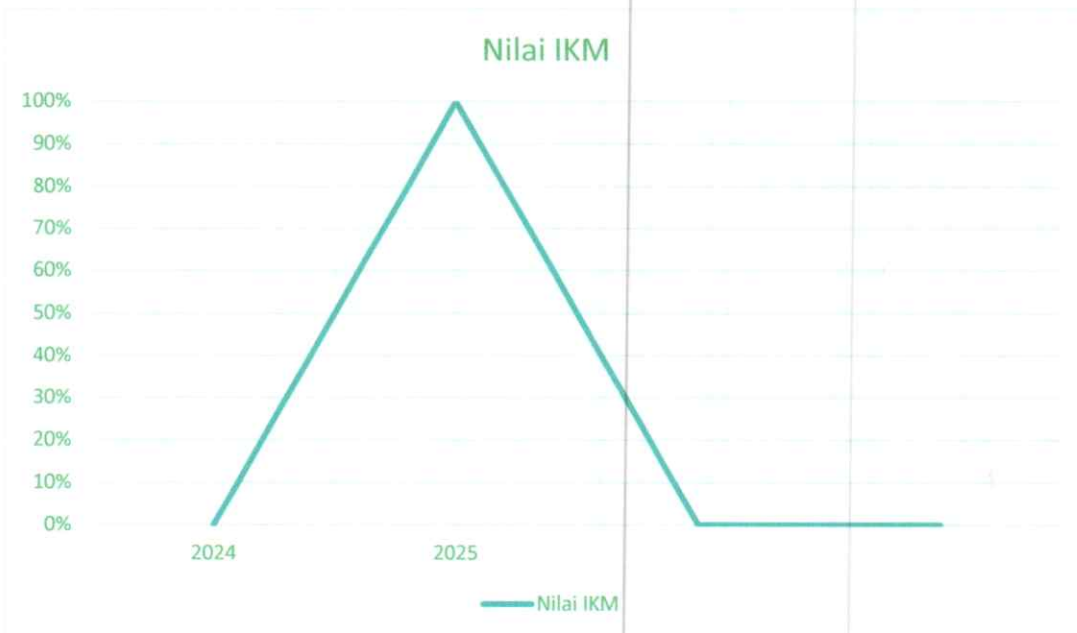
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab		
			TW	TW	
			I	II	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Awal Triwulan I dilakukan Penjaringan terhadap Penerima Bantuan yang memenuhi Syarat sesuai ketentuan yang berlaku	√	√	- Sekretariat - Bidang Perumahan dan Penataan Kota
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Melakukan Pendataan Lebih Cepat dan Tepat Sasaran	√	√	- Sekretariat - Bidang Perumahan dan Penataan Kota
		Simplifikasi proses bisnis			...
3	<b>Penanganan Pengaduan</b>	Menyediakan Nomor Whattup yang dapat dihubungi secara langsung			...

Sarana dan Masukan dan ditanggapi secara langsung

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Pada Tahun 2025 pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupten Katingan.



Pada Grafik diatas, pada Tahun 2024 tidak ada dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga tidak dapat dilakukan tren nilai SKM sebagai perbandingan tahun sebelumnya dengan tahun berjalan. Pada Tahun 2025 nilai capaian SKM adalah 81.77.

Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan akan selalu berkomitmen selanjutnya untuk meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat sehingga pada Tahun selanjutnya Survei IKM dapat menjadi acuan terhadap Keberhasilan Pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah Baik dengan nilai SKM 81,77. Meskipun demikian, Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan berkomitmen akan terus meningkatkan Pelayanan Publik yang dapat memuaskan Masyarakat sehingga keberadaan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan dapat menjadi kepanjangan tangan masyarakat untuk menjadi mitra bagi masyarakat sehingga dapat tercipta kesejahteraan bagi Masyarakat Kabupaten Katingan.

Kasongan, 03 November 2025

Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan  
Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan



**ADVENTUS, SE.,M.AP**  
NIP. 196805051999031006

## DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT





PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN PERTANAHAN**

Jl. M.T. Haryono Komp Perkantoran Pemda Kabupaten Katingan  
Email : [disperkimkabkatingan@gmail.com](mailto:disperkimkabkatingan@gmail.com)

**K A S O N G A N**

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN  
SERTA PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN  
NOMOR 800.1.1.3/157/DISPERKIMTAN-1/2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN SERTA  
PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN SERTA  
PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

Memperhatikan: 1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN.
- KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:
- a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan;
  - b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;
  - c. Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
  - d. Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
  - e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
  - f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kabupaten Katingan Bagian Umum Tahun Anggaran 2025;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan  
pada tanggal

KEPALA DINAS PERUMAHAN  
RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN  
SEKERTA PERTANAHAN KABUPATEN  
KATINGAN,



ADVENTUS, SE.,M.AP  
Pembina Utama Muda  
NIP 196805051999031006

Tembusan :

1. Bupati Katingan di Kasongan;
2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan:  
u.p. Kepala Bagian Hukum;
4. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan.

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN  
RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN SERTA  
PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN  
NOMOR 800.1.1.3/157/DISPERKIMTAN-  
1/2025 TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PERUMAHAN  
RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN SERTA  
PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN SERTA  
PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Sekretaris Dinas	Ketua
3.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	DIANSI RISANDY, S.Pd. Penata (III/d) NIP 19861209 201001 2 001	Anggota
5.	I Made Yuridha Wirawan, M.T. Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP 19951028 202012 2 023	Anggota
6.	Lukman Muhammad Arif, S.T Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP 19911022 202012 1 013	Anggota
7.	David P. Siburian, S.T Penata Muda (III/a) CPNS NIP 199909112025041001	Anggota

KEPALA DINAS PERUMAHAN  
RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN  
SERTA PERTANAHAN  
KABUPATEN KATINGAN,



ADVENTUS, SE.,M.AP  
Pemimpin Utama Muda  
NIP 196805051999031006



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

## RESPONDEN

Jumlah: 48 Orang

Jenis Kelamin: L=30 P=18

NILAI IKM

**81.77**

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.31
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.31
Waktu Penyelesaian	3.25
Biaya/Tarif	3.31
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.38
Kompetensi Pelaksana	3.19
Perilaku Pelaksana	3.21
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23
Sarana dan prasarana	3.27

PERIODE SURVEI: 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
PENILAIAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Perencana Ahli Pertama  
KABUPATEN KATINGAN,

David P. Siburian